

ПОДРЖАНО ОД СТРАНЕ



Republika e Kosovës –Republika Kosovo – Republic of Kosovo

Qeveria – Vlada – Government

Zyra e Kryeministrit – Kancelarija premijera – Office of The Prime Minister

Zyra e Komisionerit për Gjuhët – Kancelarija poverenika za jezike

Office of the Language Commissioner

ИМПЛЕМЕНТИРАНО ОД СТРАНЕ



ACDC

Advocacy Center For Democratic Culture

**УНАПРЕЂЕЊЕ УПОТРЕБЕ
СЛУЖБЕНИХ ЈЕЗИКА У РАДУ
КОСОВСКЕ ПОЛИЦИЈЕ НА
СЕВЕРУ КОСОВА**

АНАЛИЗА ИСТРАЖИВАЊА

Март, 2020

Резерва:

Ставови изнети у овој анализи су искључива одговорност Центра за заступање демократске културе (ACDC) и не могу се, ни у ком погледу, узети за ставове Канцеларије повереника за језике Владе Републике Косово.

Садржај

Контекст истраживања.....	4
Методологија истраживања.....	5
Најважнији резултати	6
Сажетак истраживања – Перцепција кључних проблема	7
Демографија	8
Резултати истраживања	10
Закључци	20

Контекст истраживања

У оквиру пројекта „Унапређење употребе службених језика у раду Полиције Косова на северу Косова“, Центар за заступање демократске културе (ACDC) је спровео истраживање о тренутној ситуацији у вези са квалитетом употребе српског језика на ћириличном писму у раду како Полиције Косова тако и правосудног система на северу Косова. Истраживање је спроведено на територији северног Косова, у четири већинске српске општине (Северна Митровица, Звечан, Зубин Поток и Лепосавић). Учешће у анкети су узели припадници косовске полиције из све четири полицијске станице на северу Косова.

Након потписивања првог споразума о принципима нормализације односа (Први Бриселски споразум) између Београда и Приштине, на северу Косова је формирана Регионална Дирекција Полиције Косова.

У току процеса праћења рада интегрисаног правосуђа и косовске полиције на северу Косова, у директним разговорима са судијама, тужиоцима и административним особљем, НВО ACDC је сазнао да постоје проблеми у употреби српског језика и ћириличног писма у комуникацији правосудних институција на северу Косова са косовском полицијом на северу Косова.

На основу уоченог проблема, НВО ACDC је иницирао спровођење пројекта који ће утврдити реалну слику стања на терену о квалитету употребе српског језика као службеног језика и ћириличног писма у раду косовске полиције на северу Косова, а који ће предложити мере за унапређење квалитета и решавање постојећих проблема.

Пројектом је предвиђена израда анализе правог стања на терену, а све у складу са резултатима добијеним након истраживања. Анализа ће бити подељена свим релевантним актерима као и представницима Регионалног директората Полиције Косова на северу Косова. Главни циљ ће бити побољшање употребе српског језика у раду полиције кроз унапређење формулара које полиција користи у раду као и кроз подизање свести о праву и стандардима употребе службених језика, нарочито српског језика и ћириличног писма.

Методологија истраживања

-Квантитативно истраживање-

Начин истраживања: Анкетно теренско истраживање Ф2Ф.

Место истраживања: Северна Митровица, Звечан, Зубин Поток и Лепосавић

Време истраживања: 1. јануар – 29. фебруар 2020. године

Величина узорка: 51 испитаник - теренско истраживање.

Опис узорка: Од укупно 51 испитаника, 86.3% испитаних је мушког пола а 13.7% испитаних је женског пола.

Северна Митровица: 25.5 % испитаника;

Звечан: 13.7 % испитаника;

Зубин Поток: 35.3 % испитаника;

Лепосавић: 25.5 % испитаника;

Тип узорка: Стратификовани репрезентативни случајни узорак, на основу општине становања

Постстратификација: Године, ниво образовања, радно место.

- Квалитативно истраживање –

Начин истраживања: 4 фокус групе

Место истраживања: Северна Митровица, Звечан, Зубин Поток и Лепосавић

Време истраживања: 1. јануар – 29. фебруар 2020. године

Скринер у фокус групама: Критеријум за одабир учесника: пол, године, образовање, радно место, место становања.

Најважнији резултати

100% испитаника користи српски језик приликом извештавања

94.1% испитаника тврди да званичне извештаје добија само на латиници

52.9% испитаника сматра да превод званичних докумената није на адекватном нивоу

84.3% испитаника тврди да службени обрасци и форме које користе намају ћирилични превод

45.1% испитаника није сигурно а 21.6% тврди да постојећи преведени обрасци нису довољно разумљиви странкама

Чак 92.2% испитаника сматра да се превод званичних докумената мора побољшати.

37.3% испитаника је навело да им је препоручено којим писмом да се служе

51% испитаника сматра да је квалитет коришћења српског језика у раду КПС лош или не тако добар.

54.9% испитаника сматра да је грађанима лакше уколико формуларе попуњавају ћирилицом.

84.3% испитаника није било у могућности да наведе институцију задужену за заштиту права на употребу језика.

Сажетак истраживања – Перцепција кључних проблема

Резултати анкете:

- Што се саме информисаности испитаних тиче, узимајући у обзир да се ради о припадницима Косовске полиције, може се рећи да је у већини добра. Велика већина је или добро или делимично добро информисана о Закону о употреби језика. То су доказали навођењем службених језика.
- Скоро сви испитани су навели да приликом извештавања користе српски језик, што је такође очекивано пошто се ради о испитаницима који живе и раде на северу Косова.
- Већина испитаних није била у могућности да наведе институцију која се бави заштитом права на коришћење језика.
- Перцепција испитаних је да постоји проблем са квалитетом превода званичних докумената и да се то мора побољшати.
- Велика већина испитаних је потврдила да не постоје преводи званичних докумената на ћирилицу.

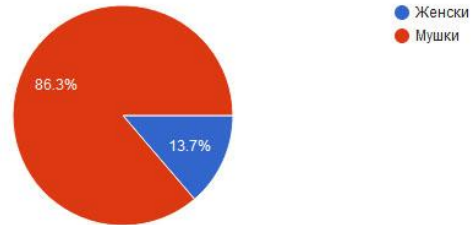
Резултати фокус група и интервјуа:

- Свеукупна информисаност учесника фокус група је добра.
- Добра већина је знала која је надлежна институција за заштиту права на употребу језика.
- Учесници фокус група су се сложили да квалитет превода званичних докумената треба унапредити.
- Сложили су се и око закључка да се сходно Закону, сва званична документа морају превести и на ћирилично писмо, као једно од два званична писма српског језика.

Демографија

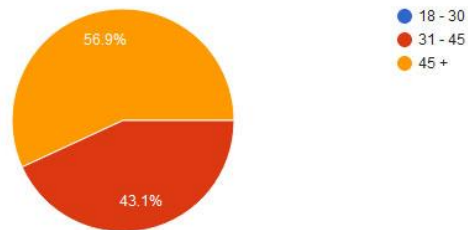
1. Пол

51 responses



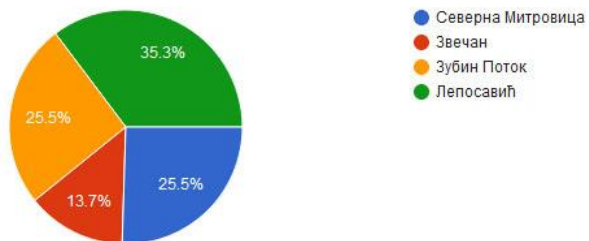
2. Старосна доб

51 responses



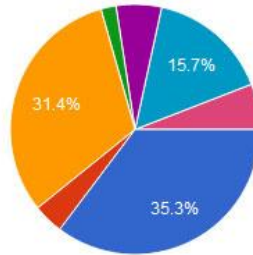
3. Општина

51 responses



4. Образование

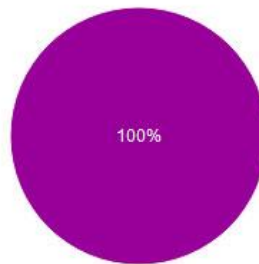
51 responses



- Завршена средња школа
- Основне студије (у току)
- Основне студије (завршене)
- Постдипломске студије (у току)
- Постдипломске студије (завршене)
- Завршена средња Школа
- Завршена Средња Школа

5. Етничка припадност

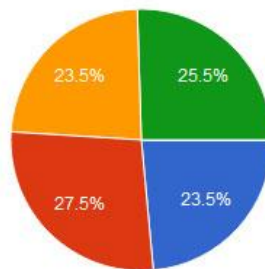
50 responses



- Албанац/ка
- Бошњак/иња
- Горанац/ка
- РАЕ
- Србин/киња
- Турчин/киња

6. Радно место

51 responses

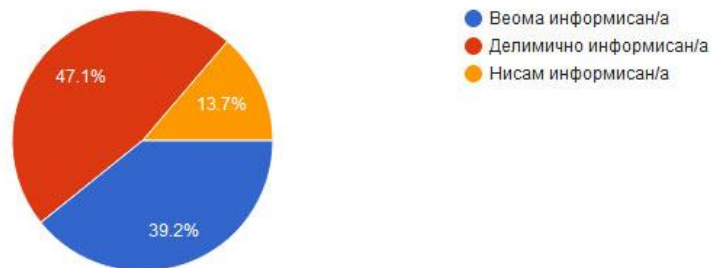


- ПС Северна Митровица
- ПС Звечан
- ПС Лепосавић
- ПС Зубин Поток
- Регионална Митровица

Резултати истраживања

7. У којој мери сте информисани о Закону о употреби језика?

51 responses

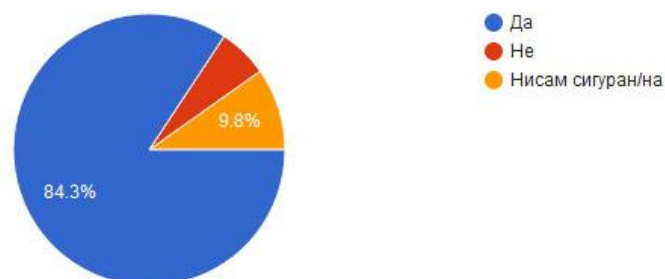


Преко 60% испитаника на ово питање одговорило да су или делимично информисани или да уопште нису информисани о овом закону.

Учесници фокус група су, са друге стране, у већини били веома добро информисани о овом закону.

8. Да ли знате који су званични језици на Косову

51 responses

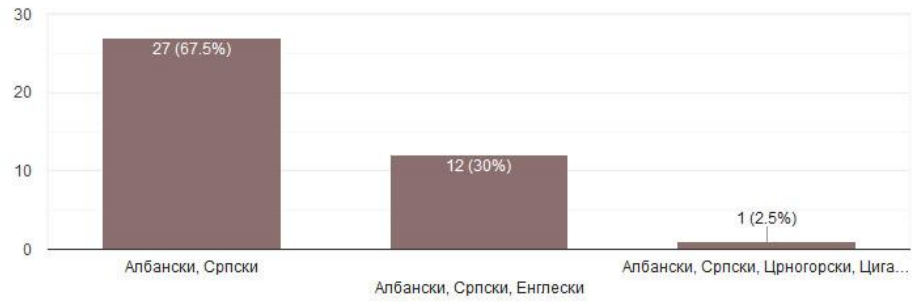


Охрабрујућа чињеница је да велика већина испитаника зна који су званични језици на Косову. Само 9.8% нје било сигурно а негативно је одговорило 5.9%.

То је углавном и потврђено код следећег питања где је већина навела два службена језика. Неки су изоставили енглески језик, иако се у Закону о употреби језика, у члану 34. каже „Институције Косова ће користити Енглески језик у свом раду, контакте и званичним документима током мандата Привремене Администрације Мисије Уједињених Нација на Косову“. Само је један од испитаника поред албанског и српског језика навео и два која не спадају под службене језике али тај статус могу добити у општинама и срединама где их велика већина користи.

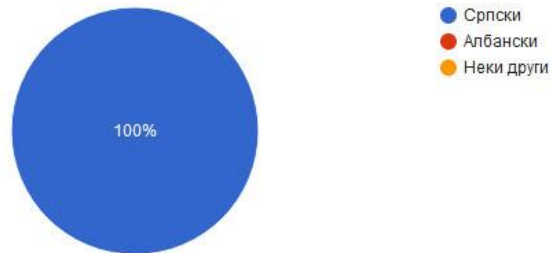
9. Уколико је одговор на питање 8 ДА, написати који су то језици

40 responses



10. Који од језика користите приликом извештавања?

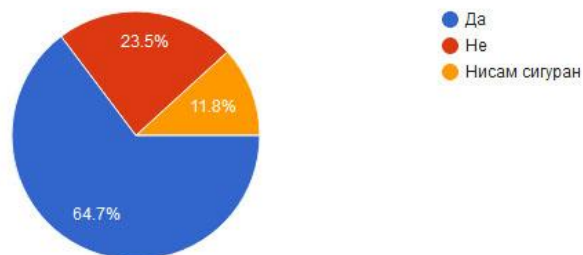
51 responses



Ово је очекивани одговор пошто су скоро сви испитани и запослени и живе на северном делу Косова

11. Да ли званичне извештаје добијате на свом матерњем језику

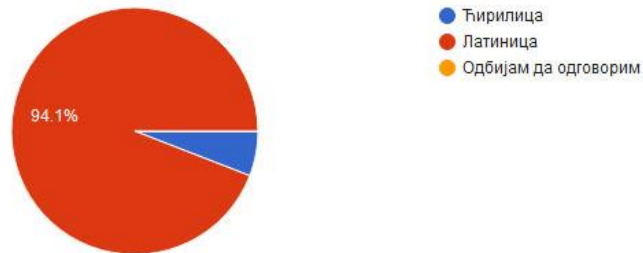
51 responses



Већина испитаних је потврдила да званичне извештаје добија на матерњем језику али је 23.5% сматрало да то није случај. 11.8% није сигурно.

12. Уколико Вам је матерњи језик српски, да ли су преведени извештаји достављени на ћирилицу или латиници?

51 responses

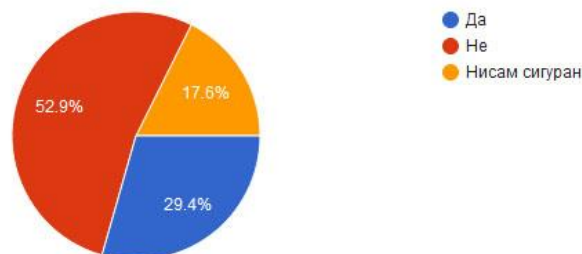


Ови одговори показују потребу за једним оваквим пројектом. Чак 94.1% је рекло да сви преведени извештаји долазе на латиници. Само 5.9% је одговорио да је то на ћирилицу.

Резултати учесника фокус група су се у већини сложили резултатима испитаних путем анкете.

13. Уколико Вам је матерњи језик српски, да ли су званични извештаји адекватно преведени?

51 responses

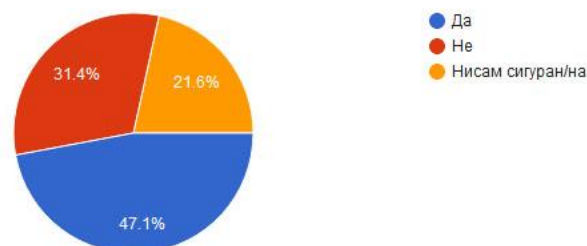


Скоро 53% испитаних сматра да званични извештаји нису адекватно преведени. 17.6% није сигурно а 29.4% сматра да је превод адекватан.

Учесници фокус група имају мало другачије мишљење. Они сматрају да је квалитет превода веома лош. И да су грешке како граматичке тако и интерпункцијске.

14. Да ли су званични полицијски обрасци адекватно преведени на српски језик?

51 responses

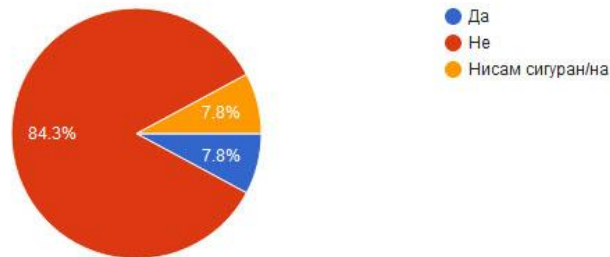


Око 47% испитаних сматра да је превод образаца на српски језик адекватан, 31% сматра да то није тако, а око 26% није сигурно.

Учесници фокус група су мишљења да су обрасци разумљиви, али нису адекватно преведени.

15. Да ли је тај превод и на ћириличном писму?

51 responses

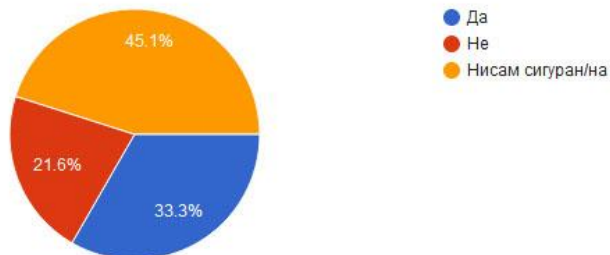


Очекивано, а у складу са одговором на једно од претходних питања, већина је одговорила да нема превода на ћирилици, чак 84.3% испитаних. Само 7.8% сматра да постоји и превод на ћирилици.

Скоро сви учесници фокус група су се сложили да нема ћириличног превода.

16. Да ли су званични полицијски обрасци лако разумљиви странкама?

51 responses

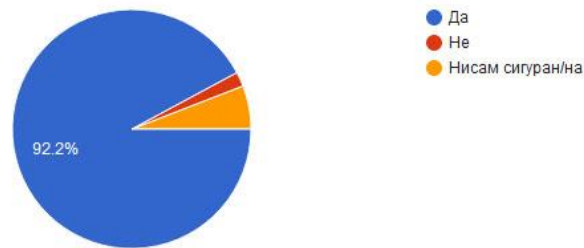


Око 45% испитаника није сигурно да ли су обрасци разумљиви странкама, пошто они нису странке и не могу то да утврде, 21.6% мисли да странке имају проблема са обрасцима а 33.3% сматра да су обрасци разумљиви странкама.

Резултати фокус група иду у корист недовољно разумљивих образаца.

17. Мислите ли да је потребно побољшати квалитет превода званичних образаца и формулара?

51 responses

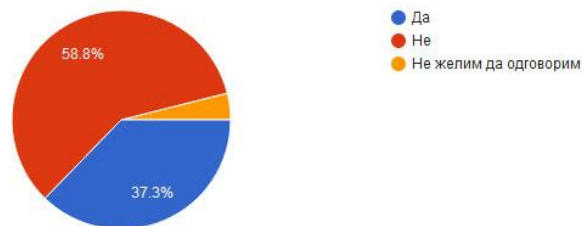


Велика већина испитаника сматра да треба побољшати превод званичних образаца. Томе иде у прилог и пример самог Закона о употреби службених језика у чијем се преводу могу наћи неправилности и нетачности.

Учесници фокус група се у потпуности слажу са већином испитаника у анкетама.

18. Да ли Вам је препоручено које писмо и језик да користите у писању извештаја и попуњавању формулара?

51 responses

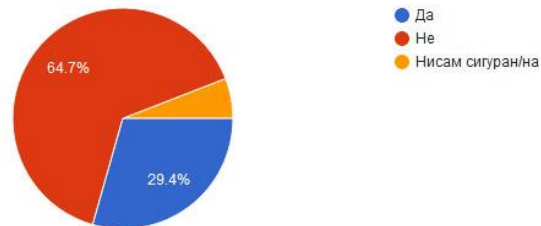


Већина, око 58% испитаних изјаснило се да нису добијали препоруке које писмо да користе, међутим 37% тврди да су те препоруке добили.

Учесници фокус група сматрају да постоји таква врста препоруке и да су обајшњења везана за лакшу разумљивост.

19. Да ли странкама препоручујете којим језиком и писмом да попуњавају обрасце?

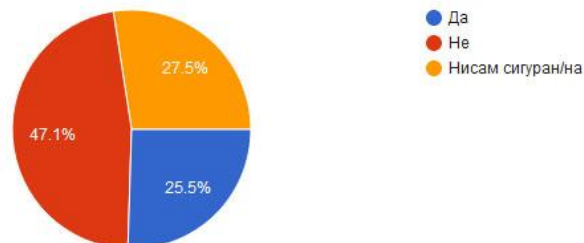
51 responses



Што се препорука странкама тиче, 64.7% не препоручује којим писмом странке треба да попуњавају обрасце, а 29.4% ипак то ради.

20. Имате ли административних проблема уколико извештаје достављате на ћириличном писму?

51 responses

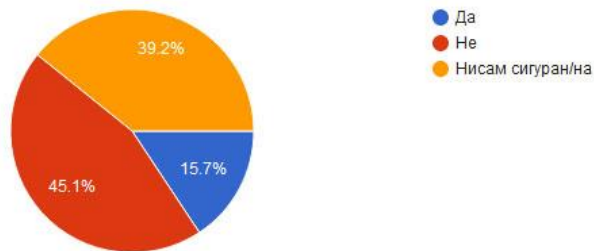


Добро је да 47% испитаних нема проблема приликом достављања извештаја на ћирилици. Међутим постоје и испитаници, њих 25.5% који су таквих проблема имали, а 27.5% није сигурно.

Учесници фокус група су подељени око овог питања.

21. Да ли постоји било какав проблем са правосуђем приликом предавања извештаја на ћириличном писму

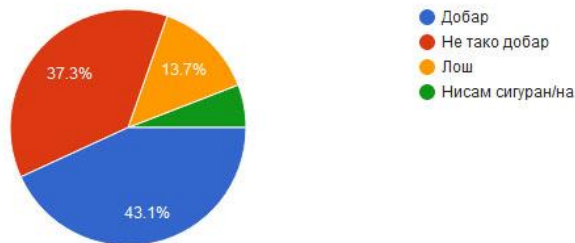
51 responses



45.1% испитаника није имало проблема са правосуђем приликом предавања случајева на ћирилици, 15.7% је пак таквих проблема имало, а 39.2% није у то сигурно.

22. По Вашем мишљењу, какав је квалитет коришћења српског језика у раду Полиције?

51 responses

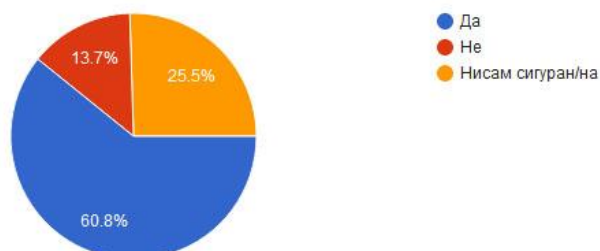


Код овог питања је велики број испитаних потврдно одговорио, њих 43.1%, а преко 50% сматра да је квалитет не тако добар или пак лош.

Учесници фокус група сматрају да квалитет употребе српског језика треба и мора да се унапреди.

23. Мислите ли да постоји слобода коришћења званичних језика на северу Косова?

51 responses

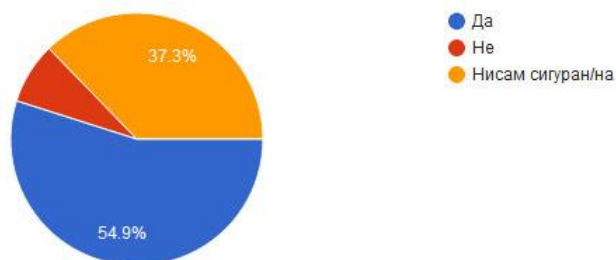


60.8% сматра да постоји слобода коришћења званичних језика на северу Косова, 13.7 процената сматра да то није случај, а 25.5% није сигурно.

Учесници фокус група сматрају да се на тој слободи још мора радити.

24. Мислите ли да је странкама / грађанима на северу Косова лакше да попуне формулар / изјаву уколико користе ћирилично писмо?

51 responses

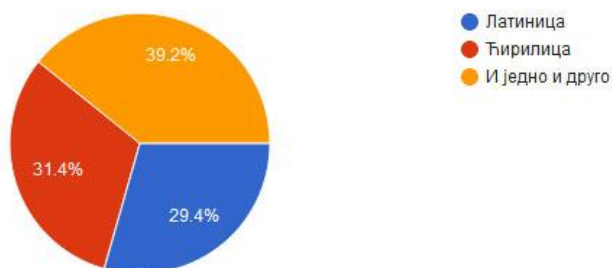


54.9% сматра да је странкама лакше уколико користе ћирилично писмо за попуњавање формулара, 37.3% није сигурно, а само 7.8% мисли да странкама то не представља олакшање.

Узевши у обзир општу употребу ћириличног писма на северу Косова, учесници фокус група су се углавном сложили да могућност попуњавања формулара користећи ћирилично писмо представља олакшавајућу околност.

25. Које писмо је Вама најлакше за свакодневно коришћење у послу?

51 responses

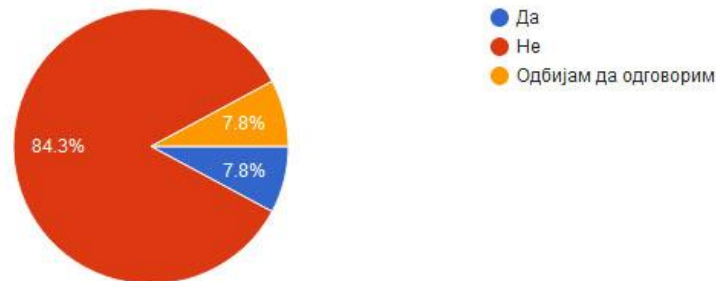


31.4% испитаника најлакше обавља комуникацију ћиричним писмом, 29.4% мисли да је то латиница а 39.2% сматра да једнако користе и латиницу и ћирилицу.

Учесници фокус групе најлакше комуницирају ћирилицом.

26. Да ли знате којој институцији на Косову можете да се обратите, уколико су Ваша језичка права прекршена?

51 responses



Одговори на ово питање показују свеукупну слабу информисаност испитаних. Чак 92% не зна која институција је надлежна да заштити угроженост језичких права. Само 7.8% то зна. Међутим само је један испитаник то своје знање исказао одговором. Мора се навести да је прва надлежна институција, коју нико није навео, за ову врсту проблема управо Канцеларија повереника за језике, која има оформљену комисију за надгледање неправилности употребе службених и осталих језика.

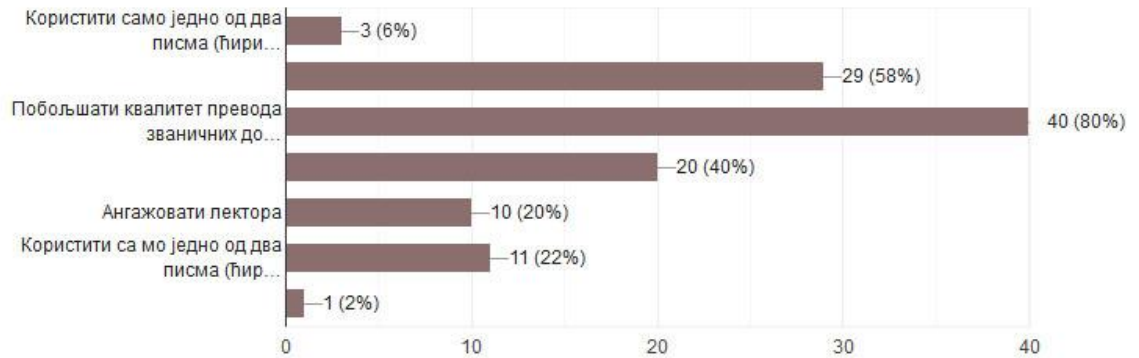
27. Уколико је одговор на питање 26. ДА наведите која је то институција

1 response

Канцеларија Омбудсмана

28. По Вашем мишљењу, шта треба урадити да се побољша квалитет употребе српског језика? (изаберите максимум 3 одговора)

50 responses



Највећи број испитаника је мишљења да треба побољшати квалитет превода званичних докумената, њих 40. Затим 29 испитаника сматра да треба користити оба писма подједнако. Њих 20 сматра да званична документа треба превести и на ћирилицу.

Закључци:

Закон о употреби језика обавезује косовске институције да обезбеде равноправну употребу албанског и српског језика као службених језика на Косову. Закон о употреби језика је у складу са Законом о забрани дискриминације и међународним инструментима за заштиту невећинских заједница и регионалних или мањинских језика који се примењују на Косову што подразумева и Оквирну конвенцију Савета Европе за заштиту националних мањина. Поред тога, Закон о употреби језика захтева од свих институција да поштују једнак статус службених језика и захтева једнака права у њиховој употреби у свим институцијама Косова. Међутим, ова процена и даље указује на недостатак доступности службених докумената и образаца у станицама Полиције Косова (ПК), интранету ПК-а и натписима на објектима ПК-а на свим службеним језицима, као и да се употреба свих службених језика у потпуности не поштује. Непоштовање важећег закона може негативно да утиче на рад ПК који би сходно томе могао потенцијално допринети маргинализацији одређених заједница и довести до ризика од дезинформисања или неспоразума заједница у контакту са Полицијом Косова. Као институција која промовише правично и равноправно поступање према свим појединцима, ПК треба да настави са својим напорима да осигура потпуну усаглашеност језика унутар институције, на тај начин промовишући инклузивнију и професионалнију полицијску службу.

Члан 2. тачка 2.1. Закона о употреби језика каже „албански и српски језик и њихови алфабети су службени језици на Косову и имају равноправан статус у Косовским институцијама“.

Уколико у обзир узмемо да су званични равноправна писма српског језика ћирилица и латиница, онда сходно Закону оба ова писма морају бити равномерно заступљена у свакодневном раду Полиције Косова.

Ово истраживање је потврдило да то није случај. Тачност ове тврдње је и у томе што су за испитанике узети припадници Полиције Косова, а они су у свом свакодневном раду суочени са неправилностима и неравномерној заступљености ћириличног писма, па се резултати њихових одговора могу сматрати релевантним.

Приликом истраживања и прикупљања материјала за реализацију пројекта кориштен је и Закон о употреби језика http://www.komisioneri-ks.org/repository/docs/2006_02-L37_sr.pdf. Оно што је примећено је да и сам закон, није преведен и урађен на ћирилицу већ само на латиницу. Такође је лекторским прегледом установљено да и у постојећем латиничном преводу постоји одређени број граматичких и интерпункцијских грешака.

Већина докумената, као што су меморандуми, оперативни налози, оперативни планови, упутства, статистика, налози за хапшење, налози за нестала лица, украдена возила, изгубљена документа и захтеви за пратњу, свакодневно се, са нивоа централне канцеларије ПК добијају

само на албанском језику. Врло често се овим документима, која су полицајцима који разумеју само српски језик неразумљива, од њих тражи да предузимају радње. То проузрокује несигурност и одређени број грешака насталих тим неразумевањем.

Овај проблем се протеже још од почетка обуке коју будући припадници Полиције Косова похађају. Материјал у вези са обуком која се организује у Косовској академији за јавну безбедност (КАЈБ) у Вучитрну доступан је на оба језика у службеној употреби, а учесницима и учесницама се доставља на оба та језика али увек на латиници. Међутим, неки од учесника овог истраживања који се служе српским језиком из Северне Митровице подвукли су то да материјал за обуку није доступан на српском језику током одређених програма обуке, као и то да постоје недостаци у смислу квалитета превођења током обуке. Квалитет превођења оцењен је као веома лош према наводима испитаних службеника и службеница ПК из региона Северне Митровице. Пошто не постоји опција за симултани превод коришћењем одговарајуће опреме, косовски Срби и други учесници који се не служе албанским језиком добијају упутство да се окупе око једног преводиоца који им преводи симултано (тако што им „шапуће у уво“). Према наводима испитаника и испитаница, преводиоци и преводитељке немају неопходне квалификације да обављају свој посао и често праве грешке у смислу граматике, употребе одговарајућих речи или облика који не постоје у српском језику.

Проблеми са неадекватним преводом или чак са непостојањем превода могу се приписати и недостатку, тј. малом броју преводиоца, са чиме су се сложили и учесници фокус група.

Полицијска станица Северна Митровица има само једног преводиоца. Због веома великог броја захтева за превођењем, преводилац није у стању да се ефикасно носи са таквим обимом посла. Због тога, превод често доцни, што, према наводима испитаних службеника, понекад озбиљно утиче на њихову ефикасност. Понекад, због кратких рокова и недостатка преводилаца, не успевају да благовремено испуне задатке добијене из седишта ПК. Међутим, важно је констатовати да су према наводима испитаних службеника из региона, представници седишта ПК свесни проблема и да раде на његовом решавању. Углавном су административне процедуре за овакву врсту ангажовања сувише дуге и компликоване па се морају изнаћи алтернативни начини да се ова потреба спроведе у дело. Нека од решења која су тренутно спроведена у правосуђу, лако се могу прилагодити и применити и у Косовској полицији.

Недостатак преводилаца може да буде и јесте разлог кашњења превода, али никако не може да буде разлог недовољне употребе ћириличног писма српског језика. У разговорима и интервјуима, поготову са учесницима фокус група, наведено је да у служби незванично постоји препорука за коришћење латиничног писма у комуникацији. Као разлог наводи се немогућност, поготову млађих нараштаја Косовских Албанаца да препознају поједина ћирилична слова а самим тим и да читају ћирилицу. То су потврдили и неки од испитаника наводећи да се „успешно

сналазе“ са документацијом коју добијају на албанском језику, тако што користе своје старије колеге Албанце, који им помажу у преводу. Исти ти испитаници су нагласили да таква искуства немају са млађим колегама Албанцима који и поред добре воље нису у стању да објасне и преведу текст због недовољног познавања српског језика. Постоји бојазан да ће, уколико се по питању употребе оба званична језика не учини нешто, након одласка у пензију старијих припадника Полиције Косова, настати непремостив јаз у међусобној свакодневној комуникацији.

Учесници фокус група су се сложили да ова врста проблема може да доведе до продужења и одлагања процедура али су такође навели да према Закону грђани, а самим тим и припадници Косовске полиције, имају законско право да користе онај алфавет српског језика који сматрају најлакшим за своју кореспонденцију.

Оно око чега су се учесници фокус група такође сложили са испитаницима је потреба за много бољим преводом званичних докумената као и да превод тих истих докумената буде доступан и на ћирилици.

Такође су мишљења да се припадници ПК морају додатно едуковати у коришћењу, знању и вештини писане кореспонденције на оба званична језика што би предупредило неразумевање и кашњења настала у исчекивању превода.

И једни и други су мишљења да је странкама – грађанима много лакше да попуне формуларе уколико су они написани на њиховом матерњем језику, што тренутно није случај по питању ћирилице, и уколико су у могућности да то попуњавање врше ћириличним писмом.

У складу са свиме горе наведеним могу се извести следеће препоруке:

- У циљу поштовања права на језик, Полиција Косова би требало да успостави везу и тесно сарађује са Канцеларијом повереника за језике;
- Дирекција Полиције Косова треба да врши оцењивање постојеће праксе и поступке у погледу писменог превода да би се побољшао постојећи преводилачки систем и смањио настанак грешака у превођењу;
- Дирекција Полиције Косова требало би да организује курсеве језика и на албанском и на српском језику за нове генерације припадника Полиције Косова као и за већ постојеће припаднике широм Косова, тако да сваки полицијски регион има довољно кадра способног да комуницира на оба језика у службеној употреби.
- Полиција Косова ће морати да узме у обзир могућност повећања својих средстава ради запошљавања већег броја преводиоца и на регионалном и на нивоу станице, у складу са конкретним потребама исте. Такође, требало би да узме у обзир стварање преводилачке службе која би се користила за континуирано ажурирање електронског садржаја и обезбеђивање тога да су све странице и сва документа доступна на језицима у службеној употреби;

- Полиција Косова би требало да узме у обзир могућност повећања броја преводилаца - жена које би помогле око рада са жртвама женског рода. Жене полицајци требало би да буду подстакнуте да похађају часове језика, да би се повећао број жена полицајаца у свим регионима који течно говоре други језик.
- Полиција Косова, посебно Административно одељење, требало би да подстакне све регионалне управе ПК да поставе натписе на свим унутрашњим вратима у својим станицама и објектима на језицима у службеној употреби, поштујући постојећи законски и регулаторни оквир;
- Полиција Косова би требало да обезбеди да је сваки писани документ, као што су оперативни планови, налози, судски налози, дописи, саопштења за штампу и друга релевантна документа, а који израђује Дирекција ПК или регионалне полицијске управе, благовремено преведен на језике у службеној употреби и достављен подређеним службама пре него што се иста ангажује на некој активности или у некој операцији. Посебну пажњу требало би поклонити информацијама од јавног значаја;
- Полиција Косова би требало да сваки документ постави на српском језику и на латиници и на ћирилици, у склопу везе за српски језик на интранет страницама;
- Полиција Косова би требало да направи кораке у правцу тога да се за сваки званични програм обуке, посебно Косовској Академији за Јавну Безбедност, у ком се бар један од учесника или учесница служи српским или албанским језиком, обезбеди благовремени симултани превод коришћењем опреме, као и материјал за обуку и на албанском и на српском језику;
- Такође, требало би узети у обзир могућност тога да се постави услов познавања оба језика у службеној употреби код даљег унапређивања унутар организације.

Закључак овог истраживања би могао да буде да су језик и писмо богатство и идентитет једног народа. Његово одржање и примена, у складу са уставом и законом, је од кључног значаја за очување идентитета једног народа, а у крајњој линији и за добар однос и суживот свих заједница на Косову, јер је поштовање различитости и идентитета других један од основних предуслова за то.

Изузетну захвалност дугујемо члановима Канцеларије повереника за језике пошто су препознали потребу и подржали спровођење овог истраживања и самог пројекта.